



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4276-4288

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Kantor Pusat Koperasi LPN Multi Usaha Di Nagari Kurnia Selatan)

Devi Tri Handayani^{1✉}, Eka Ermawati², Alex Ferdinal³

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis,

Universitas Dharmas Indonesia

Email: devitri124@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh seperti apa dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah kredit kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan). Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah kredit kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan). Metode analisis pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 186 responden yang merupakan nasabah kredit kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha sampai tahun 2023. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah(X1) sedangkan tingkat suku bunga kredit(X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa secara simultan kualitas pelayanan(X1) dan tingkat suku bunga kredit(X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah(Y).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Tingkat Suku Bunga; Kepuasan Nasabah.*

Abstract

This research was conducted to find out and analyze the influence of service quality and credit interest rates on customer satisfaction (a case study of credit customers at the head office of the LPN Multi Usaha cooperative in Nagari Kurnia Selatan). The purpose of this study was conducted to determine and analyze the influence caused by service quality and credit interest rates on customer satisfaction (a case study of credit customers at the head office of the LPN Multi Usaha cooperative in Nagari Kurnia Selatan). The method of analysis in this study is to use quantitative methods by collecting data using a questionnaire. Respondents who were sampled in this study were 186 respondents who were credit customers at the LPN Multi Usaha cooperative head office until 2023. The results of this study indicate that partially service quality has a positive effect on customer satisfaction (X1) while credit interest rates (X2) has a negative effect on customer satisfaction. Based on the results of the F test, the results show that simultaneously service quality (X1) and credit interest rates (X2) have a significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality; Interest Rate; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini sangat bergantung pada lembaga keuangan salah satunya adalah koperasi. Koperasi di Indonesia adalah sebagai lembaga yang membantu meningkatkan perekonomian masyarakat baik dalam menghimpun, menyalurkan, dan mengatur dana masyarakat. Peranan koperasi dimasa depan menjadi semakin strategis dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan seperti koperasi. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat terhadap koperasi, maka koperasi harus dikelola secara professional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan teliti, serta koperasi harus mampu inovatif dalam menciptakan produk atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Lembaga keuangan seperti koperasi berkembang pesat dan baik didaerah akan dapat membantu kebutuhan anggotanya dan masyarakat sekitar dalam membangun ekonomi yang kuat untuk kesejahteraan anggota dan masyarakat. Meningkatnya jumlah pesaing dan intensitas persaingan antar koperasi yang menuntut setiap koperasi harus mampu mempertahankan kepercayaan, kebutuhan nasabah, serta berusaha memenuhi keinginan yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul dari koperasi lainnya, sehingga koperasi tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada segi pelayanan, kinerja karyawan serta lingkungannya.

Menurut (Pandesia et al., 2017) Pelayanan sebagai salah satu upaya yang menjadikan pemenuhan syarat kebutuhan dan keinginan konsumen dan juga sasaran untuk

menyampaikan dalam harapan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat yang telah diberikan sehingga bisa menaklukkan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Dalam hal ini tentunya pihak koperasi sangat menginginkan bahwa produk atau jasa koperasi dapat diterima baik oleh nasabah. Oleh karena itu koperasi harus mampu mempersiapkan strategi-strategi pelayanan yang berkualitas. Koperasi juga harus memperhatikan apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah sehingga nasabah mampu merasakan kepuasan yang diharapkan.

Pada era sekarang ini yang ditandai dengan adanya revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Tersediannya kemudahan yang diperoleh dari media informasi yang membuat persaingan semakin ketat antar koperasi, sehingga berakibat pada nasabah yang semakin banyak pilihan terhadap koperasi yang akan digunakan, sehingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi keinginan nasabahnya, hal tersebut harus diperhatikan agar koperasi tidak kehilangan nasabah dalam jangka waktu panjang.

Koperasi adalah lembaga keuangan yang salah satu tugasnya adalah menyalurkan dana kepada masyarakat berupa pinjaman atau kredit yang dapat membantu perekonomian masyarakat dalam mengembangkan usaha atau bisnisnya. Pinjaman berupa kredit yang diberikan pihak koperasi kepada masyarakat pasti akan ada suku bunga yang sesuai dengan platfond atau jumlah pinjamannya. Selain itu dalam kredit akan ada jangka waktu yang sesuai dengan kesepakatan antara koperasi dan nasabah, dengan jangka waktu minimal satu tahun dan maksimal lima tahun.

Perusahaan jasa seperti koperasi ini hanya berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga menjadi faktor penting dalam keberhasilan bisnis ini. Fenomena ini sering terjadi di koperasi, dimana nasabah menginginkan adanya peningkatan pelayanan yang maksimal secara terus menerus ketika menggunakan jasa di koperasi. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan atau keinginan nasabah, dengan melihat mengenai kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas.

Koperasi LPN Multi Usaha merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perusahaan jasa yang telah memiliki badan hukum yang dimiliki sejak tanggal 03 maret 2015 sampai saat ini, koperasi LPN Multi Usaha merupakan salah satu lembaga keuangan yang mulai beroperasi sejak tanggal 20 November 2005. Tahun ini penelitian memfokuskan pada nasabah Koperasi LPN Multi Usaha yang berlokasi di Blok B Sitiung 3, Nagari Kurnia Selatan,

Kecamatan Sungai Rumbai, Kabupaten Dharmasraya. Koperasi LPN Multi Usaha merupakan bank yang pusat operasionalnya berada di wilayah Kurnia Selatan serta memiliki tiga kantor cabang yaitu kantor kas Koto Besar, kantor kas Tabek dan kantor pelayanan Blok E Sitiung 2. Saat ini Koperasi LPN Multi Usaha terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Fenomena ini terjadi pada koperasi simpan dan pinjam yaitu koperasi LPN Multi Usaha sebagai koperasi yang turut andil dalam membantu perkembangan ekonomi masyarakat di Nagari Kurnia Selatan, koperasi LPN Multi Usaha juga telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah dan pengguna jasa di koperasi ini. Menurut observasi yang telah dilakukan maka didapatkan permasalahan mengenai pelayanan di koperasi LPN Multi Usaha yaitu kurangnya fasilitas yang kurang memadai seperti tidak adanya m-banking sehingga nasabah tidak bisa transfer antar bank umum, permasalahan lainnya yaitu tidak adanya nomor antrian yang menyebabkan nasabah rela menunggu untuk bertransaksi. Koperasi LPN Multi Usaha memberikan pinjaman atau kredit dengan tingkat suku bunga yang lebih tinggi dari bank umum dan menjadi perbandingan antara koperasi dengan bank umum lainnya.

Koperasi harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah kredit baik dari segi pelayanan yang memadai ataupun dari suku bunga yang diberikan sehingga dapat bersaing dengan koperasi atau bank umum lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan".

METODE PENELITIAN

Menurut (Wibowo et al., 2018:35), adapun jenis penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan peneliti dibantu dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki simpanan (tabungan) di Koperasi LPN Multi Usaha dengan melakukan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah debitur di Nagari Kurnia Selatan yang memiliki pinjaman (kredit) di Koperasi LPN Multi Usaha sebanyak 415 debitur. Berdasarkan tabel Isaac dan Michel dengan jumlah populasi 415 dan taraf kesalahan 5% maka dapat ditentukan untuk jumlah sampel sebesar 186 responden. Penentuan responden pada penelitian ini adalah debitur koperasi LPN Multi Usaha pada nagari kurnia selatan.

Koperasi LPN Multi Usaha. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling* ; *simple random sampling* ; dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (nasabah Koperasi LPN Multi Usaha) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Teknik analisis data yang digunakan adalah asumsi klasik, Teknik regresi linear berganda, dan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji T (Parsial)

Uji t dimaksud untuk menguji signifikan pengaruh variabel bebas dan terikat secara parsial. Dimana pengujian ini membandingkan antara probabilitas signifikan dengan alpha 0,05. Dari hasil pengujian ini bila probabilitas signifikan lebih kecil dari pada alpha 0,05 maka diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada hubungan dan bila probabilitas signifikan lebih besar dari pada alpha 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti tidak ada hubungan.

Derajat kebebasan (df) $n-k-1$ yaitu $186-2-1=183$ (n adalah jumlah responden, k adalah jumlah variabel independen atau bebas, sedangkan nilai 1 adalah ketentuan. Sehingga hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,65. Hasil pengolahan data dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(constant)	1,189	1,258		,945	,346
	Kualitas pelayanan	,744	,025	,913	29,444	,000
	Tingkat suku bunga	-,030	,030	-,031	-,997	,320

Sumber : Data Olahan SPSS 20.0, 2023

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Terlihat nilai t_{hitung} sebesar 29,444 dan t_{tabel} 1,65 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($29,444 > 1,65$) ini menunjukkan variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Dan tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,000 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. Pengaruh tingkat suku bunga (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Terlihat t_{hitung} (-0,997) dan t_{tabel} 1,65 dimana t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (-0,997 < 1,65) ini menunjukkan variabel bebas tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Dan tingkat signifikan lebih besar dari pada alpha (0,320 > 0,05) maka dapat diperoleh H_0 diterima H_2 ditolak artinya tingkat suku bunga (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 2 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(constant)	1,189	1,258		,945	,346
	Kualitas pelayanan	,744	,025	,913	29,444	,000
	Tingkat suku bunga	-,030	,030	-,031	-,997	,320

Sumber : Data Olahan SPSS 20.0, 2023

B. Uji F (Uji Simultan)

Uji koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan dengan Uji F (ANOVA). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat menggunakan taraf signifikan 0,05 (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan df (n-k-1) atau 186-2-1=183, maka hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 3,89.

Uji F dimaksud untuk menguji hipotesis dari penelitian yang menyatakan variabel kualitas pelayanan (X1) dan tingkat suku bunga (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil pengujian hipotesis secara bersama-sama dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	4225,644	2	2112,822	437,409	,000
	Residual	883,947	183	4,830		

Total	5109,591	185		
-------	----------	-----	--	--

Sumber : Data Olahan SPSS 20.0, 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($437,409 > 3,89$). Nilai F 437,409 dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk lebih jelasnya ketiga penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	Signifikan	Perbandingan	Keputusan
H1	Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	0,000	0,05	Diterima
H2	Diduga tingkat suku bunga berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.	0,320	0,05	Ditolak
H3	Diduga kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	0,000	0,05	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2023, IBM SPSS 20.0

C. Koefisien determinan (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), dan tingkat suku bunga (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,909	,827	,825	2,198

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R Square sebesar sebesar 0,827 hal ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,825. Yang artinya bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah sebesar 82,5% sedangkan 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

A. Analisis Keterkaitan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Analisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukkan dengan hasil pengolahan data t_{hitung} sebesar 29,444 dan t_{tabel} sebesar 1,65 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($29,444 > 1,65$) dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Terjadinya pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sarana fisik bank, empati dari karyawan, keandalan karyawan, daya tanggap karyawan dan jaminan yang ditetapkan oleh bank kepada nasabah.

Penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu oleh (Juarisya Respati, 2016) hasil penelitiannya yang diperoleh adalah adanya korelasi positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil analisis jalur menunjukkan koefisien sebesar 0,664 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dinyatakan signifikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BCA maka akan memperkuat dan menjadikan seseorang nasabah menjadi puas akan pelayanannya dan memunculkan sikap-sikap seperti memberikan citra positif akan keunggulan Bank BCA dan jarang menyampaikan komplain. Maka dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Analisis Keterkaitan Variabel Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah

Analisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukkan dengan hasil pengolahan data t_{hitung} sebesar (-0,997) dan t_{tabel} sebesar 1,65 sehingga t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-0,997 > 1,65$) dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak. Jadi dapat diketahui bahwa variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sesuai dengan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa suku bunga tinggi atau rendah tidak mempengaruhi nasabah untuk mengambil kredit di koperasi LPN Multi Usaha.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Meydilla Resti, 2014) hasil pengujian hipotesis pada

penelitian terdahulu yaitu Pengaruh Persepsi Terhadap Tingkat Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Kredit Personal Pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya, ditemukan bahwa variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa koefisien regresi variabel tingkat suku bunga memiliki arah negative yaitu sebesar $-0,137$ dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,170$ tahapan pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% ($0,1$), dengan demikian terlihat bahwa nilai signifikansi $0,170$ lebih besar dari α $0,1$, maka keputusannya adalah H_0 di terima dan H_a ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit personal pada Bank Nagari Cabang Pualu Punjung Kabupaten Dharmasraya.

Adapun alasan atau jastifikasi yang dapat disampaikan mengapa variable tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kredit pada Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan, karena tingkat suku bunga dalam penelitian ini merupakan nilai ekonomis yang dibebankan kepada nasabah dalam kredit yang berkenaan dengan tingkat diskonto, jangka waktu yang diberikan dan nilai nominal. Dalam hal ini dimana suku bunga yang ditetapkan oleh Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan relative sama dengan yang ditetapkan oleh bank-bank lain atau koperasi . Hal ini disebabkan karena penetapan suku bunga pada koperasi ini sudah diatur oleh pihak Koperasi LPN Multi Usaha. Dengan demikian variasi suku bunga, potongan bunga, dan system pembayaran cicilan tidaklah memiliki perbedaan yang berarti antara Koperasi LPN Multi Usaha di Nagari Kurnia Selatan dengan koperasi lainnya, sehingga kondisi tersebut tidaklah penting menjelaskan kepuasan nasabah.

Jadi tingkat suku bunga rendah atau tinggi tidak mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit pada koperasi atau bank umum. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah.

C. Analisis Keterkaitan Variabel Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah

Secara simultan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $437,409$ dan untuk nilai F_{tabel} sebesar $3,89$. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($437,409 > 3,89$). Dan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ sehingga $0,000$ lebih kecil dari pada $0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Dapat disimpulkan bahwa diperoleh H_0 ditolak dan H_3 diterima, maka kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pengaruh yang diberikan variabel tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah sebesar $82,5\%$

sedangkan 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah (DK Kinanti Rahayu, 2015). Hasil koefisien menunjukkan bahwa sebesar 58,3% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga kredit, sedangkan sisanya yaitu 41,7% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Analisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di koperasi LPN Multi Usaha dengan produk koperasi yaitu kredit dengan responden yaitu nasabah kredit yang ada di kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukkan dengan hasil pengolahan data t_{hitung} sebesar 29,444 dan t_{tabel} sebesar 1,65 sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($29,444 > 1,65$) dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sesuai dengan pembahasan di atas dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan koperasi maka semakin meningkat juga kepuasan nasabah. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan pada koperasi buruk maka kepuasan nasabah menurun. 2) Analisis variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di koperasi LPN Multi Usaha dengan produk koperasi yaitu kredit dengan responden yaitu nasabah kredit yang ada di kantor pusat koperasi LPN Multi Usaha. Ditunjukkan dengan hasil pengolahan data t_{hitung} sebesar (-0,997) dan t_{tabel} sebesar 1,65 sehingga t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-0,997 > 1,65$) dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 diterima dan H_2 ditolak. Jadi dapat diketahui bahwa variabel tingkat suku bunga tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sesuai dengan pembahasan di atas dapat diartikan tingkat suku bunga tinggi atau rendah tidak mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit pada koperasi atau bank umum. Dengan demikian tingkat suku bunga kredit tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 3) Berdasarkan hasil Uji F diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan (X1) dan tingkat suku bunga (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) berpengaruh signifikan, dikarenakan nilai F_{hitung} sebesar 437,409 dan untuk nilai F_{tabel} sebesar 3,89. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($437,409 > 3,89$). Dengan nilai signifikansi yaitu sebesar 0,000

maka nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_3 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, D., & Khristiana, Y. (2020). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit. *Aktual: Journal of Accounting and Financial*, 5(1), 52–58.
- Aditya, I. G. N. W., & Badjra, I. B. (2018). Peran Profitabilitas Dalam Memediasi Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Leverage Terhadap Return Saham. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(4), 1831. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i04.p05>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Arisandi, D., & Thaha, A. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA ; (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta). *KINERJA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 2019.
- Dauda, P. (2019). Pengaruh Inflasi Dan Jumlah Uang Beredar Terhadap Penentuan Suku Bunga Sertifikat Bank Indonesia (SBI). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 2(2), 78–87. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v2i2.20>
- Dewi, N. M. A. K., & Suaryana, I. G. N. A. (2016). Tingkat Suku Bunga terhadap Volatilitas Harga Saham. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17, 1112–1140.
- Fernos, J., & Putra, Y. E. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari'Ah Padang. *Center for Open Science*, 1–24.
- Hilaliyah, S. A., Helmy Djawahir, A., & Susilowati, C. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK YANG DI MODERASI OLEH SUASANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 4(e-ISSN : 2581-1584), 172–187.
- Ismi Hariyani. (2010). *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*.
- Kristianto, A. H., & Usman. (2020). Jurnal maneksi vol 9, no. 2, desember 2020. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar. *E Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1–30.
- Pandesia, A. E., Saerang, I., & Sumarauw, J. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado.

Jurnal EMBA, 5(2), 1315–1326.

- Persepsi, P., Terhadap, N., Suku, T., Dan, B., Pelayanan, K., Kepuasan, T., Kredit, N., Pada, P., Nagari, B., Pulau, C., Kabupaten, P., Nagari, B., Pulau, C., Kabupaten, P., Nagari, B., Pulau, C., Kabupaten, P., Regresi, A., Berganda, L., ... Pelayanan, K. (n.d.). *Oleh : Meydilla Resti Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatra Barat Dibimbing Oleh : Yulna Dewita Hia , S . Pd , MM , dan Dina Amaluis , SE , MM Bank merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam sektor keuangan dan berfungsi sebagai.*
- Pustaka, T., Teori, L., & Manajemen, T. (2011). *b. Fungsi Manajemen*. 9–28.
- Rahfizah, R. Z., Supaino, S., & Kholil, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB HASANAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 23. <https://doi.org/10.30997/jn.v6i1.2837>
- Rianty, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah. In *Jurnal Co Management* (Vol. 1, Issue 3).
- Rilas, A., Wiska, M., & Resty, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Oto Bank Nagari Cabang Koto Baru (Studkasus Mahasiswa Universitas Dharmasndonesia) (2021). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 17(1).
- Rompas, W. F. I. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Nilai Tukar Terhadap Permintaan Kredit Pada Perbankan Di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 18(2), 204–215.
- Siburian, I. T. P., Djoko, H., & Widayanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Sinambela, L. P. dkk. (2019). *Pelayanan Publik*.
- Siwi, J. A., Rumat, V. A., & Niode, A. O. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Permintaan Kredit Pada Bank Umum Di Indonesia Tahun 2011-2017. *Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Permintaan Kredit Pada Bank Umum Di Indonesia Tahun 2011-2017*, 19(01), 1–9.
- Subagja, SE., MM., D. I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i1.170>
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang

- Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1).
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Suprianto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Pada Bpr Dana Central Mulia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11, 964–971.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.
<https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sedaya Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 225–232.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/4350>
- WIJAYA, D. (2017). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Puskesmas* 1–15. <http://repository.ump.ac.id/4173/>